

Ficha de Apoyo Preventivo

Plan de Gestión de Riesgos frente a emergencias, catástrofes o desastres en “centros de contacto o llamadas”



- Nuestros centros de trabajo incluyendo los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas, se encuentran expuestos a la manifestación de amenazas de origen natural y/o humano, las cuales pueden ocasionar graves daños a personas, instalaciones e interrumpir sus actividades.



Por esta razón se indica en el artículo 7 del Decreto 8/2021 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que estos centros de trabajo deberán contar con un Plan de Gestión de Riesgos frente a emergencias, catástrofes o desastres.

Este informativo tiene como objetivo dar a conocer los tres elementos que conformar el Plan:

- A. La identificación de los riesgos.
- B. Procedimiento de control de estos siniestros.
- C. Capacitación de teleoperadores(as).

Tener presente que siempre deben ser incorporadas las amenazas: sismo, incendio estructural, corte de agua, corte de electricidad y asaltos.

Recomendaciones frente al riesgo

A. Identificación de los riesgos

El empleador debe identificar las amenazas de origen natural y de origen humano que pueden afectar al centro de trabajo, reconociendo además condiciones de vulnerabilidad tanto internas y externas. Estos elementos permitirán posteriormente evaluar el nivel del riesgo.

Medidas recomendadas

- Designar un Coordinador para la Gestión del Riesgo de Desastres y asignar sus funciones y responsabilidades.
- Constituir y mantener en funcionamiento un Comité de Gestión del Riesgo de Desastres.
- Entregar competencias acerca la Metodología al Coordinador y representantes del Comité.
- Elaborar un análisis histórico que identifique el conjunto de amenazas ocurridas en el pasado y que afectaron a instalaciones o su entorno, provocando accidentes, enfermedades, daño a instalaciones y/o continuidad operacional.
- Para cada amenaza previamente identificada determinar la presencia de vulnerabilidades o condiciones que potencian la manifestación de una amenaza, ocasionando consecuencias o impactos para el centro de trabajo.
- Establezca una priorización del nivel de riesgo para cada amenaza.
- Elabore mapas de amenazas que permitan visualizar condiciones de vulnerabilidades, recursos y capacidades para reducir el nivel de riesgo.

Material disponible

- Manual GRD Empresas.
- Matriz GRD y Planes de Reducción.

B. Procedimiento de control de estos siniestros

Una vez identificadas amenazas, vulnerabilidades y evaluados los riesgos, se deben establecer actividades para tratarlos.

Las acciones que buscan reducir las vulnerabilidades forman parte del Plan de Gestión del Riesgo de Desastres.

Se distinguen dos tipos de actividades:

- **Mitigación:** medidas dirigidas a reducir los riesgos existentes, evitar la generación de nuevos riesgos y limitar los impactos adversos o daños producidos por las amenazas.
- **Preparación:** medidas llevadas a cabo frente a los riesgos que no puede reducir (residuales) mediante el desarrollo de acciones para prever, responder y recuperarse de forma oportuna y eficaz ante la emergencia, desastres y catástrofes.

Material disponible

- Manual GRD Empresas.
- Matriz GRD y Planes de Reducción.
- Manual Planes de Respuesta ante emergencias y desastres Centros de contacto o llamadas.

Medidas recomendadas

- Establecer e implementar medidas de mitigación y preparación, determinando plazos y responsables.
- Definir plazos y responsables para llevar a cabo el proceso de verificación, a objeto de medir la eficacia de las medidas de gestión del riesgo de desastres.
- Elaborar Planes de Respuesta para cada amenaza identificada por el centro de trabajo que incorpore: alerta y alarmas de activación, comunicación interna y externa, coordinaciones previas y durante el evento, evaluación preliminar, toma de decisiones, evaluación secundaria o consolidada y readecuación.
- Entrenar los planes de respuesta mediante ejercicio de escritorio o simulación, o simulacros.
- En el caso de que producto de ejercitación o la ocurrencia de una emergencia, catástrofe o desastre, se visualice la necesidad de realizar modificaciones al Plan, llévelas a cabo



C. Capacitación de los teleoperadores

Se requiere capacitar y entrenar permanentemente a los teleoperadores sobre cuáles son los principales riesgos y que medidas ha establecido la organización para reducirlos, incluyendo aquellos asociados a la ocurrencia de emergencias, desastres y catástrofes.

- Poner a disposición de los teleoperadores, actividades de difusión o sensibilización.
- Capacitar a representantes de los trabajadores para que formen parte del Comité de Gestión del Riesgo de Desastres
- Establecer acciones permanentes de entrenamiento de los Planes de respuesta.
- Proporcionar ayuda y apoyo a los trabajadores cuando requieran más información.



Material disponible

Material

- Ficha para el Registro de Simulaciones y Simulacros.
- Fichas de Apoyo preventivo (FAP) Actuación frente a emergencias, catástrofes o desastres en "centros de contacto o llamada"
 - Sismo.
 - Incendio estructural.
 - Corte de agua.
 - Corte de electricidad.
 - Asalto.

Capacitación disponible

- Curso E-Learnig "Planes de Reducción del Riesgo de Desastres y Emergencia".
- Curso E-Learning "Preparación de la Respuesta para la "Reducción del Riesgo de Desastres y Emergencias".
- Curso "Gestión del riesgo de desastres en centros de trabajo".